HANSER

Konfliktmanagement

Konstantin Passameras, Regina von Diemer

ISBN 3-446-40042-7

Inhaltsverzeichnis

Weitere Informationen oder Bestellungen unter
http://www.hanser.de/3-446-40042-7 sowie im Buchhandel

Inhalt

1	**Einleitung**	5
1.1	Aufbau des Buches	5
1.2	Nie wieder Konflikte?	6
1.3	Der Konflikt um Troja	9
1.4	Gute Kommunikation	11
2	**Die Situation richtig erfassen**	17
2.1	Üble Spiele	20
2.2	So spielen Sie richtig	23
2.3	Die Ich-Zustände	25
2.4	Häufige Konfliktkonstellationen	30
2.5	Das Drama-Dreieck	35
2.6	Konfliktebenen verstehen und trennen	41
3	**Entlastung und Deeskalation**	48
3.1	Ein kleines Experiment	49
3.2	Eskalationsstufen	55
3.3	Eskalationsvariante Mobbing	60
3.4	Offene Fragetechnik und aktives Zuhören	66
3.5	Amplifizierung und Ich-Botschaften	71
3.6	Beziehungspflege und Humor	74
3.7	Konflikte als Chancen	80

4 Konfliktbehandlung 83
4.1 Und wenn Paris sich anders entschieden hätte? 85
4.2 Nützliche Grundannahmen und Empfehlungen 89
4.3 Konfliktarten und ihre Behandlung 91
4.4 Erfolgreich verhandeln 95
4.5 Der Denkzettel 101

5 Szenenwechsel 102
5.1 Variationen einer Schlüsselszene 102
5.2 Gedanken, Gefühle, Verhaltensweisen 104
5.3 Der Zankapfel 107
5.4 Weitere Anregungen und Ausblick 108

Literatur 110